

## ABSTRAK

### **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Puskesmas Tomata dan Puskesmas Beteleme di Kabupaten Morowali Utara**

**Latar belakang :** Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang seharusnya memberikan kepuasan kepada pasien, namun terdapat keluhan langsung pasien utamanya tentang kekosongan obat yang membuat pasien harus membeli diluar puskesmas **Tujuan :** untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tomata dan Puskesmas Beteleme di Kabupaten Morowali Utara. **Metode Penelitian :** Penelitian ini menggunakan *mix method*. Sampel penelitian berjumlah 54 orang pada Puskesmas Tomata dan 56 orang pada Puskesmas Beteleme dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan metode *servqual* yang telah diuji validitas dan realibilitasnya, kemudian ditambahkan dengan wawancara penanggungjawab farmasi **Hasil :** Hasil dari penelitian ini diperoleh nilai *gap* untuk Puskesmas Tomata pada dimensi *tangible* 0,1 ; *reliability* 0,17 ; *responsiveness* 0,04 ; *assurance* 0,03 ; *emphaty* 0,10. Nilai *gap* pada setiap dimensi bernilai positif menunjukkan bahwa pasien sangat puas dengan pelayanan yang diterima. Hasil penelitian nilai *gap* untuk Puskesmas Beteleme pada dimensi *tangible* -0,06 ; *reliability* 0 ; *responsiveness* 0,04 ; *assurance* 0,02 ; dan *emphaty* 0,05. Nilai *gap* negatif pada dimensi *tangible* menandakan ketidakpuasan pasien, nilai *gap* 0 pada dimensi *reliability* menandakan pasien puas, dan untuk dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* nilai *gap* positif yang menandakan pasien sangat puas. Nilai *Importance Performance Analysis* memberikan gambaran bagian yang perlu untuk diperbaiki. Hasil analisis bivariat dengan tabulasi silang dan uji *chi square* pada kedua puskesmas menunjukkan hasil nilai P lebih kecil dari 0,05 yang menandakan adanya hubungan antara setiap dimensi pada metode *servqual* dengan kepuasan pasien. Analisis multivariat dengan regresi logistik menunjukkan hasil pada kedua puskesmas bahwa kelima dimensi *servqual* menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien penerima pelayanan kefarmasian.

**Kata Kunci :** Pelayanan kefarmasian, kepuasan pelanggan, metode *servqual*